

オンラインプラットフォームをめぐる消費生活相談の状況と課題

一般財団法人 日本消費者協会 消費者相談室
消費生活コンサルタント・消費生活相談員 大谷 聖子

I 消費者被害の実態（相談事例）

1. ショッピングモール型

① ネット通販で3万円で注文したブルーレイレコーダーが届かない。モールからその店が閉店したとメールが届いた。解約返金希望。

ネット通販で30997円のブルーレイレコーダーを1週間前に注文した。支払いはクレジットカード決済を選んだ。商品は今日届くはずだったが届かない。ショッピングモールから、その店は「6月30日付で退店しました」とメールが届いた。しかも注文履歴は配送済みになっている。退店したためか今は販売店を検索してもモールのサイトでは出てこない。販売店の受注確認メールにはメールアドレスも、住所も電話番号もなかった。ネットの口コミで被害にあったと書いている人が何人もいて不安だ。モールにはメールで被害届を出したが、まだ返事が来ない。解約返金してほしい。（40代 女性 家事従事者）

② 大手ショッピングサイトでシャンパンを代引きで購入したが箱がついていなかった。プレゼント用なので返品したい。返金してほしい。

大手ショッピングサイトで1週間前にシャンパンを25466円で購入した。品物が昨日届き25466円は代引きで支払った。外箱を開けてみると、シャンパンが入っている箱がついていなかった。自分はプレゼント用に注文したので、箱がついていないのなら返品したいと業者に申し出たが、自己都合の返品は受けられないと断られた。返品規約の確認はしていなかった。自分のスマホでは返品規定のところがスクロールできず確認できなかった。返品返金してほしい。

（30代 男性 給与生活者）

2. オークション・フリマ型

《インターネットオークション》

① ネットオークションでブランドバッグを落札しカードで払ったが届いたものが違っていた。出品者と連絡とれない。対応は？

ネットオークションでブランドのハンドバッグを24000円で落札した。支払は銀行振込を希望していたが、オークションサイト指定の決済方法しか選択できず、クレジットカードで支払った。入金後10日過ぎても商品が届かず、催促したら、全く知らない人から、着払いで商品が届いた。開封したら、自分が落札したものとは違う商品で、偽物感がすごかった。出品者に違うものが届き、送料込みだったのが着払いで届いたので、「違う商品が届いたので返品するから、商品

代金と送料×2を返金してほしい」と取引連絡ページで申し出たが、返信もなく連絡もつかない。商品を送付してきた人に電話で連絡とったら、この人も、「落札者で偽物だから返品すると交渉していたら、自分の住所に着払いで送付するようにと指示が来て送っただけ」と言っていた。今後どう対処したらよいか？オークションサイト業者にも対応を求めたいが可能か？（30代 女性 家事従事者）

- ②オークションサイトでバイクの部品を72千円で落札したがキャンセルし、出品者から8%の落札料を請求されている。払いたくない。

オークションサイトでバイクの部品を72000円で落札したが、自己都合でキャンセルした。出品者からキャンセルは受けるが、オークションサイトに払う落札料として落札額の8%、5760円を払え、支払いを拒むのであれば、弁護士に相談すると言われている。オークションの落札が流れれば、出品者はサイトに落札料を支払わなくていいはずだ。出品者がサイトに載せている商品の説明にも、キャンセルしたら落札料を払えとは記載されていない。自分がキャンセルした腹いせに請求しているとしか思えない。（40代 男性 給与生活者）

- ③携帯電話のオークションサイトでブランドのハンドバッグを落札し、代金を振り込んだが商品が届かず、出品者とも連絡とれない。

個人の出品者だった。携帯電話も連絡とれなく、住所にも催促と返金の通知をしたがあて所不明で戻ってきた。どうしたらよいか。（20代 女性 給与生活者）

- ④携帯電話のオークションサイトでブランドのバックを出品し12万円で落札されたが、落札者から偽物ではないかと疑われている。対応は？

友人からのもらいもののブランドバッグをネットオークションに出品したところ、12万円で落札され、入金確認後郵送した。後日、落札者から、偽物ではないかと疑われた。ギャランティーカードもつけて売ったので問題ないと思うが、どう対応したらよいか？（20代 女性 給与生活者）

《フリーマーケット》

- ①フリマサイトで個人から138百円の海外ブランドの靴を買ったが偽物だった。返金してほしい。

フリマサイトで海外ブランドの靴を13800円で個人から購入した。昨日、品物が届いたが、偽物だった。自分は同じブランドの靴を持っているが、貼られているシールの国のブランドではないし、この国で作ってはいないはずだ。刻印もない。売り手の個人とフリマサイトの運営会社にはメールで「偽物なので、返金してほしい。」と伝えたが、返事はまだない。クレジットカード会社にも連絡したが、引き落としは止められないと言われた。警察にも連絡したがセンターに相談しろと言われた。返金してほしい。（40代 女性 給与生活者）

- ②フリマアプリのサイトでブランド品の財布を出品したが購入者からコピー品と言われ困っている。どうしたらよいか。

フリマアプリのサイトで、直営店で購入した未使用のブランド品の財布を出品した。購入者に品物を発送したところ、「明らかに柄の出方が違う。」「買取ショップに持ち込んだらコピー品と言われた。」と言われた。購入者から鑑定してもらったというショップに電話で確認すると、「コピー品とは言っていない。店の買取基準に合わないので買取を辞めただけだ。」と言われた。取引をやめて返品してほしいが、違うものにすり替えられるのではないかと心配だ。

(40代 女性 給与生活者)

- ③フリマアプリでブランドのアクセサリを購入したが、届いた商品が偽物だった。返品返金してほしいが対応してくれない。

SNS（写真）でやり取りをしていた人がブランド物のアクセサリを売ってくれることになり、銀行振込してくれと言われたが、ネット振込ができなかった。そこでフリマアプリを利用して購入することになり、手数料を上乗せして購入手続きをとった。商品届く前に、出品者から、商品が届いたこととして受け取り通知を出してくれと言われ、言われるまま受け取り通知をだしてしまった。その後商品が届いたが、似ても似つかない物で偽物だった。偽物なので返品するので返金してほしいと出品者に言っているが対応してくれない。フリマサイトから「商品発送と受取の時間が早すぎるので、代金はサイトの方でお預かりしている」というメールも届いた。とにかく返品するので返金してほしい。

(20代 女性 給与生活者)

- ④フリマサイトでジャケットを購入し、届いた商品を確認したところ正規品ではなかった。返品したいが出品者が対応せず、困っている。

7日前にフリーマーケットサイトでジャケットを購入しようと申込みをした。ジャケットはブランド品で、55,000円だったので、クレジットカード決済した。手続きが完了したところで、出品者から、商品のタグが梱包時に壊れたと連絡があった。正規品であれば、必ずタグ付きであるため、一旦商品を確認してから、購入するかどうか返事をしたいと伝えた。3日後に商品が送られてきたが、受け取ってすぐに出張に出かけ2日間留守にした。ところが、出品者は、どうしても商品が届いた翌日にお金が必要だからと、留守で不在と伝えても家まで押しかけてきた。利用したサイトでは、購入者が受け取りの意志を伝えることで、出品者に支払される仕組みになっていることから、返事を強制された。その後、2軒の質屋を回ったが、2軒とも買い取りを拒否したため、返品を申し出たが、出品者に拒否されている。出品サイトに相談したが、双方のやり取りが、3日以上不通になってからでなくては対応できないと言われている。どうしたらよいか。

(20代 男性 給与生活者)

3. マッチング型

《ベビーシッター》

- ①仲介サイトを通じベビーシッターを依頼。急な発熱の場合、サイト内での振替制度を提案したが、聞入れる体制がなく不満。

仲介サイトを利用してベビーシッターを依頼している。何度か利用し、特定のシッターとの関係も良好で、サービス内容にも満足している。3日前シッターを依頼したが、当日子供が発熱したのでキャンセルした。1時間の利用料は2千円で3時間で予約、解除料は100%。子供の特性を鑑みて急なキャンセルになれば、シッターにも影響が出る為、振替制度等があれば、利用者にもシッターにも有効な体制が構築できるのではないかと利用者としての要望を伝えた。ところが、私の考えはおかしいとばかりな口調で、全く聞く耳を持たないのでがっかりした。事業者としての対応に不満。 (30代 女性 給与生活者)

- ②シッターのマッチングサイトに登録手続き中だが、他の業者に比べ私の個人情報を過剰に請求され不信感がある。

対応のほとんどをネット上でやりとりする業者だ。これまでに保険証のコピー、クレジットカードのセキュリティコードを含めた情報は提出した。自営業だが、事業の分野だけでなく内容の詳細を申し出るよう言われた。また電気料金の領収証も求められた。まだ登録には至っていない。登録自体には料金は発生しないとなっている。この業者はシッターと利用者の仲介をしているだけだという。ただし利用料はこの業者に払うことになっている。ほかの業者に比べねほりはほり個人情報を聞いてくるので心配になった。 (30代 女性 家事従事者)

《配車サービス》

- ①配車アプリで呼んだハイヤー。乗車前にピーク時料金適用され高額であったので乗車せずキャンセルしたが全額を請求された。不満。

配車アプリで呼んだハイヤー。朝7時30分に呼び、運転手と乗車前に確認したら、ワンメーターでいける範囲内なのに、ピーク時料金が適用され、3200円位になると言われた。高額なので、納得できず、このままキャンセルしたいが、キャンセルするとどうなるかと運転手に訪ねたら、「キャンセル料として1000円程度取られます」と言われたので、「キャンセル料は払うのでキャンセルします」と言ってキャンセルし乗車しなかった。その後、配車アプリのマイページから、請求状況を確認したら、乗車したこととして、3292円が請求として上っていた。納得できず、マイページのヘルプから、運転手あてに、「なぜ全額請求されているのか？キャンセル料に訂正してほしい」とメールを出したが、まだ何も連絡がない。 (30代 女性 給与生活者)

《食事宅配仲介サービス》

- ① スマホアプリでサンドイッチの出前を申込みカード決済したが届かなかった。返金対応されたが、事情をきちんと説明してほしい。

自分のスマホアプリからサンドイッチの出前を申込み、2429円をカード決済した。ネット情報から配達員の位置情報をチェックし到着・配達済みと出たので待っていたが届かなかった。そこでサイト業者に連絡し苦情を伝えたところ、すぐに返金対応し、500円分のクーポンを差し上げますとメール回答がきただけだったので、説明責任を果たして欲しいと伝えた。ところが「すみません。これ以上の対応はできない。」と返信がくるばかりで、それ以上に何も答えようとしなない。きちんと釈明してほしい。 (30代 女性 給与生活者)

- ②食品配達アプリを通してお寿司を注文したが、約束の時間に配達者と連絡が取れず商品を受け取れなかった。支払はすべきか。

SNSでフードデリバリーサービスのアプリから、お寿司の注文をして、クレジットカードで決済した。料理は一人分で、料金は1706円と手数料で合わせて2086円だった。事業者から、予め料理が到着する予定の時間の知らせが届いたが、その時間にスマートフォンの充電が切れてしまったことと、体調が悪くなりトイレに行っていたことが重なり、その後確認した時には、「配達完了」となっていた。配達前だと繋がる電話番号へ急いで電話をしたが、既に、配達人が「配達完了ボタン」を押してしまったことから、非通知に変わり、連絡が取れない状況となった。コールセンターに電話をして、状況を話したが、約束の場所で10分待ったが連絡がとれなかったので、返金はないと言われた。商品を受け取っていないのに、支払はすべきだろうか。 (20代 女性 学生)

《習い事等紹介サービス》

- ①習い事仲介サイトを通して入会申込みするとお祝金が出るキャンペーンを利用したいが、直接音楽教室に問合せするのはルール違反か

インターネットの習い事のサイトを仲介して、ギター教室の体験を申し込み、入会した場合に限り、お祝い金が3万円もらえるというキャンペーンがあることを知り利用したいと思っていた。ところが、習い事サイト記載の説明だけでは、スケジュール表の見方がわかりにくかったため、直接ギター教室にメールを送り問い合わせをした。但し、このギター教室を知ったのは、習い事サイトを通して知ったと伝えた上で質問をした。ところが、習い事サイトのコールセンターに問い合わせをしたところ、直接教室に問い合わせをすると、このキャンペーンは利用できないと説明された。教室には断った上で質問をしたのに、おかしいのではないか。 (50代 女性 給与生活者)

《電子ギフト券売買仲介サービス》

- ①電子ギフト券を売買仲介サイトで売ったが、ギフト券番号が漏えいして販売前に使われた。サイト業者に賠償を求めたい。

電子ギフト券を1000円を6枚分Eメールタイプで持っていたが、不要になったので、売買仲介サイトに出品した。1枚分は問題なく売買が成立したが、残りの5枚分が、落札される前に、ギフト券番号が漏えいし、誰かに使われてしまっていた。結局落札した人にはキャンセルをお願いした。このサイトに電子ギフト券を出品する際には、サイトにギフト券番号を預ける形をとっている。売買仲介サイト業者の責任ではないかと思う。サイト業者は当社には責任はないといて対応してくれない。賠償を求めたいが可能か？ (40代 男性 給与生活者)

《旅行・ホテル予約サービス》

- ①宿を1部屋大手宿泊サイトで契約したが8部屋になっていた。確認画面もなく問題だと伝え無条件で解約となったが情報提供したい。

国内の宿についてはこのサイトを利用したことがある。だが予約する手続画面が国内と海外は違った。海外は確認画面がなかったと思う。そのため後から8部屋予約になっていることが分かった。サイトに連絡し、すべての部屋をキャンセルすることになった。8部屋となると総額約11万円になる。支払はクレジットカードを利用した。業者は約10日で全額を振り込むと言っている。このようなシステムを使っている業者は問題ではないか。 (60代 男性 給与生活者)

- ②サイト上最低価格保証の表記を見て、ホテル代返金申請をした。手続きが煩雑、結果時間切れで検証不可、返金不能と言われ不納得。

「国内・海外ホテル全て最低価格保証、他サイトより高ければ2万円を上限として差額の2倍を返金する」と旅行比較サイトAの表記を見た。私がAで予約したサンタモニカのホテル代金は、2泊3日で12万円。サイトBと比較して1万6千円高い料金設定だったため、返金申請した。サイト上の手続方法に従ったが「画像のフォーマットが違う、ファイル名が文字化けして確認できない」等本質でない問題で時間を稼ぎ、結果、時間が経過しすぎて検証できないことを理由に返金されなかった。消費者に対し24時間以内に手続き申請するよう求めているのに、事業者からの返信は3～4日後の運営で返金するつもりがないと思う。他国拠点のA事業者だが、日本で収益をあげる事業者なのだから、それなりの対応が必要だ。問題だと思う。Aサイトで利用可能な5千円のクーポン券が送付されるというが、納得できないので情報提供したい。 (30代 女性 給与生活者)

- ③ネットのホテル予約サイトで3か月先のホテルの予約をした。キャンセル不可とは知らなかったしその時点でクレジット決済された。

半月前、両親のために両親の名義で2か月先の海外のホテル9泊10日約36万円で予約した。クレジットカードも両親のもので自分が代わって番号入力し決済、手続きをした。その予約がキャンセル不可となっていたようだが、よく確認しなかった。予約直後の受付完了メールを見たところ、予約の概要の中にキャンセル不可とあった。クレジットカードも予約時に既に決済されていた。今まで何度も利用しており、いつもはキャンセル可能だったので見逃したかもしれない。どうしてもキャンセルできないか。また、クレジットカードが瞬時に決済されるのも不満だ。(30代 女性 給与生活者)

《チケット売買仲介サービス》

- ①コンサートチケットの売り買いをするサイトで出品者からチケットを購入した。だが配送業者のミスでコンサート前に届かなかった。

クレジットカード決済をしたが、サイトに対し未着連絡を入れたので、代金は出品者に渡っていない。コンサート前日の契約で、配送業者窓口留めで送るよう出品者に依頼した。あらかじめ配送についてはどのサービスを利用するかどうかは出品者との間で話があった。その配送方法は追跡が可能で、ポストに投函はされず直接受け取れる。だが補償はないものだった。出品者は有人窓口で明日届くかどうかを確認し、発送している。翌日窓口留めをお願いした所へ取りに行ったところ、届いていないと言われた。そこから追跡サービスを確認したり出品者に連絡をとったりしたが、結局コンサートまでにチケットは手にできなかった。そのためコンサート終了後のチケットの受け取りは意味がないので拒否した。途中の確認では事情が分からなかったが、原因は、引き受けた窓口の担当が、窓口留めになっていたにも関わらず、受取人である私の住所地の窓口へ荷物を送ったことが判明。配送業者はミスを認め謝罪しているが、補償もないので何も出来ないという。出品者とは連絡を取っているが、出品者に非はなく契約金額約4万円の受け取りを希望している。サイトや配送業者に補償を求めたい。(20代 女性 給与生活者)

- ②仲介サイトを利用して公演チケットを購入した。だが相手方が表示していた内容に虚偽がある。サイトに相談したが対応されない。

演劇の公演を購入し、代金約2万5000円はクレジットカードで支払った。だが購入後、相手が表示した予約席の情報が足りず、思っていた席と違うことが分かった。そのためサイトに相談したが、私の自己責任と言われた。そのためそのままチケットは受け取ることになった。だが、チケットの名義なし、塗りつぶしなしと表示されていたのに、届いたチケットは名義部分をマジックで塗りつぶしているものだった。最近公演によっては本人確認が厳しくなっている。購入した公演は、チケットの種類が複数あり、記名式のものとは無記名式のものがある。私は無記名のものを購入したつもりだった。サイトに苦情を入れたがまだ返信がない。

私がまだ受け取りを申告していないので、まだ代金は相手に渡っていないと思う。

(30代 女性 給与生活者)

- ③コンサート券2種類の売却を仲介サイトを利用して行ったが解約になった。サイト業者の解約料がチケット代全額請求された。不満。

コンサートチケットの売却をしたいと思い、チケット仲介するサイトに登録し、2種類のチケットの売却を掲載した。1つが19000円のチケット1枚で、もう1つが72000円のチケット1枚で、売却が成立した。チケットも郵送したが、1つ目のチケットの方が、「名義記載なし」と間違えて表示していたため、買主からキャンセルされた。サイトの規約では、「仲介手数料が売価の10%で、通常取引の場合、キャンセル料も10%」となっている。通常取引で売却したにもかかわらず、サイト業者はキャンセル料を売価全額の19000円を請求し、72000円で売れた代金から勝手に相殺して入金してきた。エクスプレス便等を選んでいると売価全額のキャンセル料が取られると規約にもあるが、売却価格全額のキャンセル料はおかしくないか。自分の場合は通常取引だったので10%のキャンセル料であれば納得できるのでそれ以外の勝手に引かれた代金分は返金して欲しい。メールしか連絡ができず回答も非常に遅い。(30代 男性 給与生活者)

4. その他

(ネット取引で、プラットフォームのIDを利用して、契約・登録、決済を行うケース)

- ① 動画配信サービスに契約し1か月後に解約をしたつもりでいたがその後も会費を引き落とされていることに気付いた。きちんと解約出来ない。

2017年11月テレビの有料オンデマンドサービスにドラマを観ることを目的に申込みをした。月々959円の契約で、クレジットカードで決済するようカード情報を入れて会員登録をした。1か月後、希望のドラマを観終えたので解約をしたつもりでいた。ところがその後も957円請求されていることに気が付いた。カスタマーサービスに連絡し解約したつもりだと相談したが、情報を確認することも、解約をすることも自分で行うしか方法がないと言われた。申込時に、大手ポータルサイトのIDを利用して登録したらいいことが分かったが、どうすれば解約できるかわからないので困っている。

(50代 女性 自営業者)

II 問題点・課題等

《消費者側》

- 表示や規約等をほとんど確認せず、契約に至っているケースが多い。
- 大手のショッピングモールなどの場合、大手ということや名前だけで安心と判断し、きちんと販売業者そのものの信用性を把握していないケースが多い。
- 評価やレビューを確認しない消費者が多い。
- 特商法上の表記や、中途解約規定などを全く見ていない。どこにあるかもわからず結局確認しないまま契約している。
- パソコンやスマホ等の操作に慣れておらず、重複してタップしたり、間違えた操作をしたり、画面の切り替わるのを待ちきれずにボタンを押したりということも多い。
(特にスマホの場合、ボタンが小さく、画面操作が複雑についていけない場合もある)
- トラブルになった場合、適切な対処をせず、勝手な判断で、支払拒否や返品だけで終わらそうとすることもある。
- トラブル情報等（広報）が届いていないため、どうしていいかわからずあきらめてしまう場合もある。
- 簡単に決済できる方法が広がっており、よく考えず、決済してしまう。
- 簡単に登録できる方法が広がっており、気軽に参加してしまう。
- フリマアプリ等は、直接商品にアクセスできるようになり、個人間の取引に慣れていない消費者が使い始めている。
- 悪意のある消費者も増えている。
- 消費者として、表示や契約内容等を確認する、よく見る等、責任があることを理解して参加する。

《仲介サイト事業者・販売事業者側》

- HP上の表示や広告が、わかりにくく、問題のあるケースが多い。
- 規約、返品規定や中途解約規定が、わからない、わかりにくいケースがある。
- 販売事業者への連絡が、電話連絡先がなく、メールでの連絡しかできないケースがほとんど。電話連絡できても、話し中でつながらないケースも多い。
- 仲介サイトの事業者は、場貸しを主張して、トラブル解決のために何もしないことが多い。
- 仲介サイトの事業者は、補償規定などがなく、あっても不十分なケースが多い。
- 仲介サイトの事業者への連絡も、電話連絡先がなく、メールでの連絡しかできないケースがほとんど。電話連絡できても、話し中でつながらないケースも多い。
- 仲介サイトの事業者へ、苦情申出しても、回答・対応が遅く、時間のかかる事が多い。
- 仲介サイトの事業者の利用規約はほとんどが難解で、理解できないことが多い。

- 海外の仲介サイトの場合、全く連絡がとれないこともあり、電話で連絡とれるところは少ない。また、電話で連絡取れたとしても、かたことの日本語で十分に意思疎通できないケースが多い。
- 販売業者、仲介サイト業者とも、「規約にあるから対応できない」と言って、トラブル解決しようとしない。
- 仲介サイトは販売事業者・出品者の信用性等をどこまで確認しているのか、疑問。
- 加盟店管理という意識がどこまであるのか疑問。出品者の本人確認等の厳格化。
- 責任の所在が、販売事業者にあるのか、仲介サイト業者にあるのか、明確になっていない。
- 様々な決済方法が用意され、自社（販売事業者や仲介サイト）に有利な決済方法を選択させるケースも増えている。
- 仲介サイト業者は、利用者に対して、メリット・デメリットについて、周知徹底する必要がある。
- 悪意のある利用者の情報掲示やパトロール等の仲介サイトの健全化をもっと図る必要があるのではないか。
- 安全な決済手段の提供が必須ではないか。
- 決済手段だけでなく、登録の段階でも様々な方法が選択できるようになっているので、個人情報の問題を含めて、安心できる・安全に使える仕組みの構築が必須ではないか。
- 加盟事業者、出品者、利用者それぞれに、本人確認の徹底が必要と思われる。

《行政・消費生活センター側》

- 個人間売買の場合、センターが介入できないケースも多い。
- 介入できたとしても、仲介サイト業者に連絡をして、協力を要請することにとどまるケースも多い。
- 決済手段によっては、クレジットカード会社等に協力をお願いすることもできるが、何もできないケースも多い。
- 消費者に対し、取引の多様化に合わせた広報や、啓発の重要性
- 同業者間でのトラブル事案の情報の共有の必要性
- 起きているトラブルについて、利用者、サービス業者、仲介業者、行政等の関係者で、情報を共有する必要もある。
- 責任の所在を明確にし、必要な限り、法整備等も必要になるのではないか。
- 消費者に、契約内容を十分に理解させるためには、重要な事項について、わかりやすく、一括して、契約成立前に、表示し、同意をとる必要があると思われる。
(例えば、特定商取引上の表記の記載や約款の重要なものを、表示義務化し同意させる等の対策も必要)